

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в сентябре 2017 года обращений, запросов информации
и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области
и в Правительство Новосибирской области, а также результатов
рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

Рассмотрение письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - общественная приемная Губернатора области).

В сентябре 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1566** обращений, запросов и сообщений (в августе 2017 года - 1874, в сентябре 2016 года - 1838), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1033** (в августе 2017 года - 1232, в сентябре 2016 года - 1192);

2) личных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **7** (в августе 2017 года - 11, в сентябре 2016 года - 10);

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **168**, в том числе по правовым вопросам - 51 (в августе 2017 года - 233, в том числе по правовым вопросам - 85, в сентябре 2016 года - 277, в том числе по правовым вопросам - 89);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **358** (в августе 2017 года - 398, в сентябре 2016 года - 359).



По сравнению с августом 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 16% (на 308 обращений). По сравнению с сентябрем 2016 года количество обращений уменьшилось на 15% (на 272 обращения).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 907 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 100 (6%), г. Бердска - 47 (3%), Искитимского района и г. Оби - по 35 (2%), Коченевского района - 31 (2%), Тогучинского района - 28 (2%), Барабинского района - 24 (2%), Черепановского района - 23 (1%).

В **1566** обращениях, запросах и сообщениях содержится **1763** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- социальная сфера - 496 (28% от общего количества вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера - 491 (28%);
- государство, общество, политика - 379 (21%);
- экономика - 347 (20%);
- оборона, безопасность, законность - 50 (3%).

В сентябре 2017 года отмечается **уменьшение** количества обращений по вопросам:

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 88 (в августе 2017 года - 125);
- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - 45 (в августе 2017 года - 47);

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 39 (в августе 2017 года - 50);
 - ненадлежащая работа управляющих организаций - 30 (в августе 2017 года - 35);
 - предоставление социальных льгот - 24 (в августе 2017 года - 52);
 - водоснабжение и газификация населенных пунктов - 15 (в августе 2017 года - 30);
 - ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 10 (в августе 2017 года - 25);
 - нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 6 (в августе 2017 года - 8).
- По сравнению с августом 2017 года **увеличилось** количество обращений по вопросам:
- оказание материальной и финансовой помощи - 62 (в августе 2017 года - 48);
 - переселение из ветхого и аварийного жилья - 37 (в августе 2017 года - 28);
 - перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 19 (в августе 2017 года - 16).

Письменные обращения

В сентябре 2017 года поступило **1033** письменных обращения, в том числе в форме электронного документа - 201 (19%) (в августе 2017 года - 1232, в том числе в форме электронного документа - 207 (17%), в сентябре 2016 года - 1254, в том числе в форме электронного документа - 328 (26%)), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **492** (48% от общего количества письменных обращений) (в августе 2017 года - 596 (48%), в сентябре 2016 года - 533 (42%)).

По сравнению с августом 2017 года количество письменных обращений уменьшилось на 16% (на 199 обращений), по сравнению с сентябрем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 18% (на 221 обращение).

По сравнению с августом 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, уменьшилось на 17% (на 104 обращения), по сравнению с сентябрем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 8% (на 41 обращение).

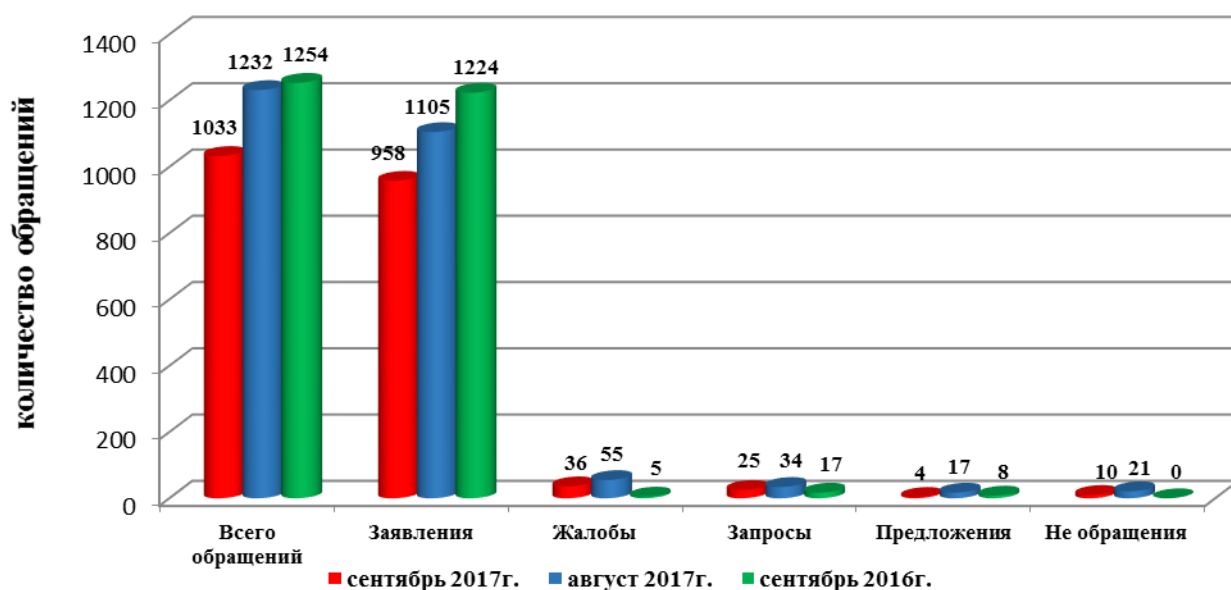


Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 586 (57% от общего количества обращений), Новосибирского района - 58 (6%), г. Бердска - 30 (3%), Искитимского района - 25 (2%), г. Оби - 23 (2%), Черепановского района - 20 (2%), Тогучинского района - 19 (2%), Коченевского района - 18 (2%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 958 (93%) (в августе 2017 года - 1105 (90%), в сентябре 2016 года - 1224 (97%);
- жалобы - 36 (3%) (в августе 2017 года - 55 (4%), в сентябре 2016 года - 5 (1%);
- запросы - 25 (2%) (в августе 2017 года - 34 (3%), в сентябре 2016 года - 17 (1%);
- не обращения - 10 (1%) (в августе 2017 года - 21 (2%), в сентябре 2016 года - нет).
- предложения - 4 (1%) (в августе 2017 года - 17 (1%), в сентябре 2016 года - 8 (1%);

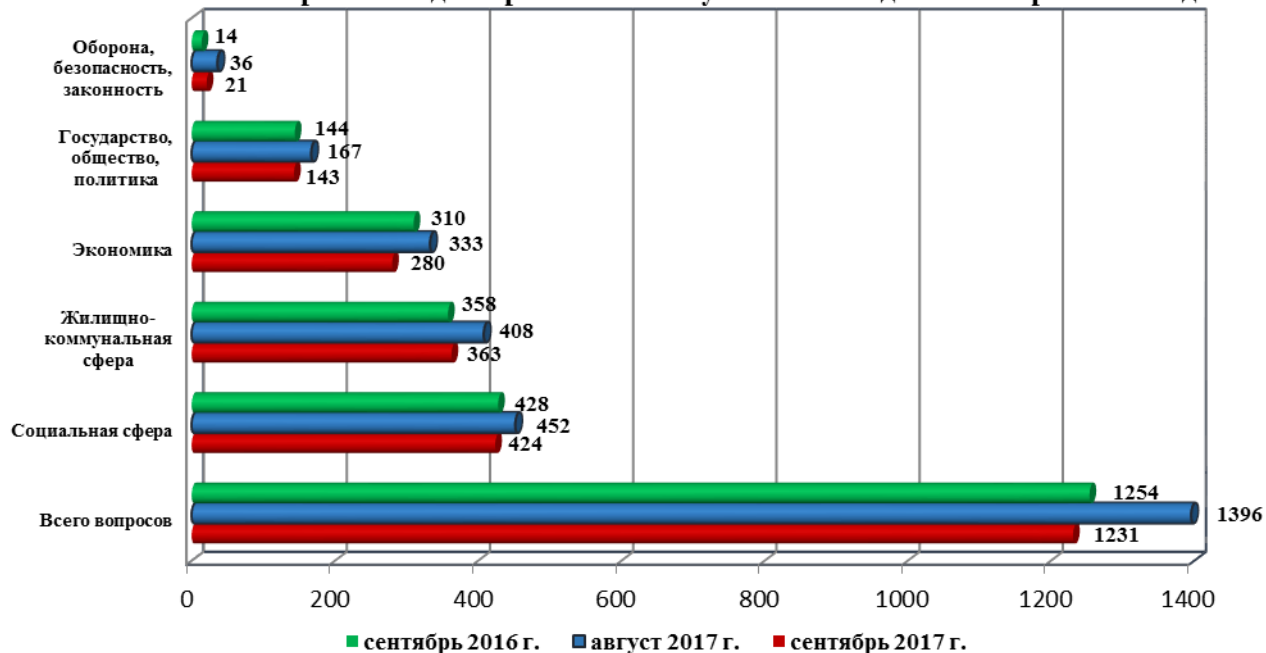
**Виды письменных обращений, поступивших в адрес Губернатора
Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области
в сентябре 2017 года в сравнении с августом 2017 года
и сентябрем 2016 года**



В **1033** письменных обращениях содержится **1231** вопрос, относящийся к тематическим разделам:

- социальная сфера - 424 (35% от общего количества вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера - 363 (29%);
- экономика - 280 (22%);
- государство, общество, политика - 143 (12%);
- оборона, безопасность, законность - 21 (2%).

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших
в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство
Новосибирской области
в сентябре 2017 года в сравнении с августом 2017 года и сентябрем 2016 года**



Основные вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- о содействии в переселении из ветхого и аварийного жилья - 37 (жители г. Новосибирска - 22, Новосибирского района - 6, Барабинского района - 4, Кыштовского района - 2, Купинского, Куйбышевского районов и г. Оби - по 1);

- ненадлежащая работа управляющих организаций - 30 (жители г. Новосибирска - 23, Искитимского района - 2, Новосибирского, Черепановского, Мошковского, Тогучинского районов и г. Бердска - по 1);

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 20 (жители г. Новосибирска - 17, Новосибирского, Барабинского и Искитимского районов - по 1);

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 19 (жители г. Новосибирска - 7, Новосибирского и Коченевского районов - по 2, Ордынского, Кочковского, Барабинского, Тогучинского, Искитимского районов, г. Бердска, г. Искитима и г. Оби - по 1);

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 10 (жители г. Новосибирска - 8, Новосибирского и Барабинского районов - по 1).

2) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 45 (жители г. Новосибирска - 27, Новосибирского - 4, г. Бердска - 3, г. Оби - 2, Чулымского, Болотнинского, Колыванского, Искитимского, Кыштовского, Коченевского, Тогучинского районов, г. Оби и г. Искитима - по 1);

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 39 (жители г. Новосибирска - 15, Новосибирского района - 4, Кыштовского, Карасукского, Искитимского, Колыванского и Мошковского районов - по 2, Чулымского, Доволенского, Ордынского, Искитимского, Барабинского, Черепановского, Кочковского, Краснозерского, Коченевского районов и г. Бердска - по 1);

- водоснабжение и газификация населенных пунктов - 15 (жители Новосибирского района - 3, Искитимского, Колыванского и Маслянинского районов - по 2, Мошковского, Болотнинского, Коченевского, Тогучинского районов, г. Новосибирска и г. Искитима - по 1);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 6 (жители г. Новосибирска - 4, Колыванского района - 2).

3) «Социальная сфера»:

- о содействии в получении мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 88 (жители г. Новосибирска - 84, Новосибирского района, г. Бердска и г. Искитима - по 1);

- предоставление социальных льгот - 24 (жители г. Новосибирска - 13, Ордынского района и г. Бердска - по 2, Черепановского, Коченевского, Купинского, Северного, Доволенского, Искитимского и Мошковского районов - по 1);

- оказание материальной и финансовой помощи - 62 (жители г. Новосибирска - 27, г. Бердска - 5, Черепановского района - 4, Тогучинского и Ордынского районов - по 3, Сузунского, Карасукского, Убинского, Искитимского и Коченевского районов - по 2, Убинского, Баганского, Северного, Чулымского, Мошковского, Барабинского, Доволенского, Татарского, Маслянинского и Краснозерского районов - по 1);

- лечение и оказании медицинской помощи - 25 (жители г. Новосибирска - 16, Мошковского и Барабинского районов - по 2, Искитимского, Черепановского, Сузунского районов, г. Оби и г. Бердска - по 1);

- лекарственное обеспечение - 7 (жители г. Новосибирска - 5, Тогучинского района и г. Искитима - по 1).

4) «Государство, общество, политика»:

- о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан - 25 (жители г. Новосибирска - 15, Куйбышевского, Искитимского и Новосибирского районов - по 2, Коченевского, Колыванского, Кыштовского и Северного районов - по 1);

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления - 13 (жители г. Новосибирска - 6, Мошковского, Коченевского, Кыштовского, Чулымского, Карасукского, Колыванского районов и г. Искитима - по 1).

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены (направлены на рассмотрение по компетенции):

- Губернатором Новосибирской области - 52 (4%) (*в августе 2017 года - 69 (7%), в сентябре 2016 года - 124 (10%)*);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 216 (18%) (*в августе 2017 года - 179 (14%), в сентябре 2016 года - 216 (17%)*);

- исполнительными органами государственной власти - 461 (37%) (*в августе 2017 года - 556 (36%), в сентябре 2016 года - 782 (62%)*);

- органами местного самоуправления - 360 (29%) (*в августе 2017 года - 436 (32%), в сентябре 2016 года - 171 (14%)*);

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 142 (12%) (*в августе 2017 года - 156 (11%), в сентябре 2016 года - 11 (1%)*).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 15 (1%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 11 (62%) (меры приняты по вопросам: оказание материальной помощи гражданам, оказавшихся в трудной жизненной ситуации - 9, выделены путевки в детское дошкольное воспитательное учреждение - 2);

- разъяснено - 483 (39%);
- не поддержано - нет;
- на рассмотрении - 733 (60%).

Личный прием граждан

На личный прием к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области и исполнительных органов государственной власти обратились **195** человек (*в августе 2017 года - 165 человек, в сентябре 2016 года - 256 человек*), в том числе:

- к Губернатору Новосибирской области - нет (*в августе 2017 года - 6 человек, в сентябре 2016 года - 4 человека*);

- к первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 5 человек (*в августе 2017 года - 5 человек, в сентябре 2016 года - 6 человек*).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 5 человек (*в августе 2017 года - 8 человек*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 190 человек (*в августе 2017 года - 154 человека, в сентябре 2016 года - 246 человек*).

Вопросы, содержащиеся в личных обращениях, относятся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 77 (40%) (жалобы на ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, о порядке начисления и оплаты за жилищно-коммунальные услуги, содействии в улучшении жилищных условий, в переселении из ветхого и аварийного жилья). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 69, г. Искитима - 3, Доволенского, Коченевского, Убинского, Черепановского районов и г. Бердска - по 1;

- социальная сфера - 73 (37%) (о содействии в оказании финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, предоставлении мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, трудоустройстве, предоставлении социальных льгот). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 52, Новосибирского района - 5, г. Бердска - 4, Искитимского района - 3, Болотнинского, Колыванского, Мошковского, Татарского, Тогучинского, Убинского, Черепановского районов и г. Оби - по 1, иные субъекты РФ - 1;

- экономика - 42 (20%) (о содействии в обустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог, предоставлении земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 29, Болотнинского района - 6, Новосибирского района - 5, Убинского и Чулымского районов - по 1;

- государство, общество, политика - 5 (3%) (о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 4, Новосибирского района - 1.

В рамках пилотного проекта по применению в постоянном режиме системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема, проведено 2 видеоприема граждан (с начала года - 13), в том числе: министром жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области Ким Т.С. (принят житель Коченевского района по вопросу о содействии в расселении из аварийного жилья), и.о. министра социального развития Новосибирской области Бахаревой Е.В. (принята жительница Черепановского района по вопросу оказания материальной помощи).

Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В справочную телефонную службу поступило 358 устных сообщений и запросов (в августе 2017 года - 398, в сентябре 2016 года - 359), в том числе в форме смс-сообщений - 10 (в августе 2017 года - 4, в сентябре 2016 года - 3).

По сравнению с августом 2017 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 10 % (на 40 сообщений).

Граждане обращались:

- с запросами информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 168 (47%). Обращались жители г. Новосибирска - 112, Новосибирского района - 7, Коченевского района - 5, г. Бердска и г. Оби - по 4, Тогучинского района - 3, Доволенского, Карасукского и Мошковского районов - по 2, Барабинского, Венгеровского, Колыванского, Кочковского, Ордынского, Сузунского, Черепановского, Чистоозерного районов и р.п. Кольцово - по 1, иных субъектов РФ - 18;

- о ненадлежащем содержании общего имущества в многоквартирных домах, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 98 (27%). Обращались жители г. Новосибирска - 45, Новосибирского района - 11, Искитимского района, г. Бердска и г. Оби - по 5, Колыванского района - 4, Барабинского и Маслянинского районов - по 3, Куйбышевского, Мошковского, Ордынского района и г. Искитима - по 2, Коченевского, Купинского, Сузунского,

Северного, Черепановского, Чановского, Чистоозерного районов и р.п. Кольцово - по 1, иные субъекты РФ - 1;

- о содействии в благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 45 (13%). Обращались жители: г. Новосибирска - 24, Новосибирского района - 4, Искитимского, Коченевского, Чистоозерного районов и г. Бердска - по 2, Баганского, Барабинского, Болотнинского, Краснозерского, Куйбышевского, Тогучинского, Чулымского районов и г. Оби - по 1, иные субъекты РФ - 1;

- о содействии в оказании материальной и финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, в трудоустройстве - 41 (11%). Обращались жители г. Новосибирска - 21, Барабинского района - 3, Ордынского и Тогучинского районов - по 2, Баганского, Искитимского, Карасукского, Куйбышевского, Маслянинского, Новосибирского, Чановского, Чулымского районов, г. Искитима и г. Бердска - по 1, иные субъекты РФ - 3.

По 4 сообщениям граждан общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры: по восстановлению водоснабжения в с. Быково Новосибирского района, электроснабжения по ул. Авиагородок в г. Оби, по ремонту системы канализации в жилом доме по ул. Коммунистическая г. Барабинска, по устранению причин отсутствия электроэнергии и водоснабжения в п. Керамкомбинат Искитимского района.

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратилось **168** человека (*в августе 2017 года - 233, в сентябре 2016 года - 277*).

По сравнению с августом 2017 года количество обращений уменьшилось на 28% (на 65 обращений), по сравнению с сентябрем 2016 года количество обращений уменьшилось на 39% (на 109 обращений).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 59 письменных обращений.

Предоставлены консультации по вопросам:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 68 (40%). Обращались жители: г. Новосибирска - 42, Новосибирского района - 5, Коченевского района - 4, Колыванского, Тогучинского районов и г. Бердска - по 3, Венгеровского и Доволенского районов - по 2, Ордынского, Сузунского, Убинского районов - по 1, иные субъекты РФ - 1;

- о порядке предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, расселения из ветхого и аварийного жилья, жалобы на бездействие управляющих организаций по содержанию общего имущества многоквартирных жилых домов - 27 (16%). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 16, Новосибирского района - 6, Доволенского, Кургатского, Убинского, Чистоозерного районов и г. Бердска - по 1;

- о размере и порядке оказания материальной и финансовой помощи, лечении и медицинской помощи - 27 (16%). Обращались жители: г. Новосибирска - 17, Краснозерского района - 2, Венгеровского, Искитимского, Новосибирского, Убинского, Чистоозерного районов, г. Искитима, г. Бердска и г. Оби - по 1;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, о порядке предоставления земельных участков льготным категориям граждан - 22 (13%). Обращались жители: г. Новосибирска - 13, Новосибирского района - 6, Искитимского, Коченевского и Черепановского районов - по 1;

- оказана юридическая консультация - 51 (30%). Обращались жители: г. Новосибирска - 41, Ордынского района - 4, Новосибирского района - 3, Черепановского района, г. Искитима и г. Бердска - по 1.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области Городецким В.Ф., рабочей группой общественной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан:

- 13 сентября 2017 года - в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области.

- 21 сентября 2017 года - в администрации Тогучинского района, администрациях г. Тогучина, р.п. Горный и Нечаевского сельсовета Тогучинского района.

- 27 сентября 2017 года - в администрациях р.п. Краснообск, Верх-Тулинского и Толмачевского сельсоветов Новосибирского района;

- 28 сентября 2017 года - в министерстве строительства Новосибирской области.

В ходе контрольных мероприятий со специалистами исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления проведены семинары: «О совершенствовании работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц», оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 «О создании мобильной приемной Губернатора Новосибирской области в администрации Губернатора Новосибирской области и в Правительстве Новосибирской области при управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области» в сентябре 2017 года мобильной приемной Губернатора области проведено 9 выездов - по обращениям жителей г. Бердска, р.п. Линево Искитимского района.

В ходе контрольных мероприятий проведена проверка фактов, изложенных в обращениях жителей Тогучинского района (г. Тогучин, р.п. Горный, Нечаевский сельсовет), Новосибирского района (р.п. Краснообск, Верх-Тулинский и Толмаческий сельсоветы). Также, мобильной приемной Губернатора области проведена проверка исполнения поручения Президента Российской Федерации по обращению жительницы п. Листвянский Искитимского района по вопросу капитального ремонта жилого дома.

В целях предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений, общественной приемной Губернатора области в адрес руководителей исполнительных органов государственной власти направлено 27 служебных писем - уведомлений о принятии мер по обеспечению рассмотрения обращений граждан в установленные сроки.

Организация работы с обращениями в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления позволило в сентябре 2017 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.